

## Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar

Evy Urmilasari (Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)  
Andi M. Rusli (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)  
A. Lukman Irwan (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)  
Email: evyurmilasari@gmail.com

### Abstract

*This paper about analyzes the principles and standards of licensing services to know factors that influence the level of achievement in the community satisfaction of the people of Trade Business License with One Stop service pattern (PTSP) in the City Makassar. This type of research is descriptive research base an observational study and assessment (survey). The results showed that the principles and standards of licensing services that are supported by the level of achievement of satisfaction of the people in the ministry of Trade Permit can be achieved when an agency has to apply and implement Service Standards Prima predefined completely and thoroughly, which consists of the time dimension, costs, morale, and quality.*

**Keywords:** *attendace, trade, permit*

### Abstrak

*Tulisan ini mengenai analisis prinsip-prinsip dan standar pelayanan perizinan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dengan pola pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kota Makassar. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan dasar penelitian pengamatan dan pengkajian (survey). Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip dan standar pelayanan perizinan yang didukung oleh tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dapat dicapai manakala suatu instansi telah menerapkan dan melaksanakan Standar Pelayanan Prima yang telah ditetapkan secara utuh dan menyeluruh, yang terdiri atas dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas.*

**Kata kunci:** *pelayanan, perdagangan, perizinan*

---

### PENDAHULUAN

Perkembangan dan Kemajuan otonomi daerah akan terus digalakkan hingga terwujudnya otonomi daerah yang diharapkan yakni otonomi daerah yang mandiri, Sehingga ketergantungan pada pusat dapat berkurang serta otonomi daerah tersebut bisa menjadi wadah bagi masyarakat dengan memberikan tanggapan dan respon secara aktif terhadap kebutuhan, kapasitas dan kehendak dari aspirasi masyarakat yang ada di daerah. Pelaksanaan otonomi daerah akan men-

dorong pemikiran baru bagaimana menata kewenangan yang efektif dan efisien. Artinya pemerintahan dapat diselenggarakan secara demokratis. Penyelenggaraan pemerintahan saat ini bukan lagi semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah, melainkan seluruh aktor dalam sebuah Negara. Meskipun demikian, peran pemerintah tentunya masih sangat dibutuhkan terkait dengan penyediaan pelayanan publik. Pada dasarnya pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah la-

yanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Penerapan otonomi daerah memberikan ruang yang cukup besar bagi daerah untuk mengatur dan mengurus pelayanan publiknya, termasuk dalam hal perizinan. ([http://www.trans-paransi.or.id/otonomi\\_Daerah.pdf](http://www.trans-paransi.or.id/otonomi_Daerah.pdf)).

Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik. Dalam arti bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, murah cepat, dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.

Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan.

Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi sering kali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, jika mekanisme yang rumit terus tetap berjalan, otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus perizinan, maka pemerintah perlu mencari solusi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut. (<http://www.respositori.usu.ac.id>).

Atas dasar itulah, pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penye-

lenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaanya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan Kepada Masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/Badan/Dinas saja.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu., baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu).

Data menunjukkan bahwa investasi di Indonesia dari waktu ke waktu mengalami penurunan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan dalam pelayanan. Salah satu upaya pemerintah dalam rangka perbaikan dalam pelayanan adalah dengan diratifikasinya peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (PTSP). Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut pada intinya mewajibkan pemerintah daerah melakukan kegiatan antara lain: 1) Penyederhanaan Sistem dan Prosedur Perizinan Usaha; 2) Pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah; 3) Pemangkasan waktu dan biaya perizinan; 4) Perbaikan sistem pelayanan; 5) Perbaikan sistem informasi, dan; 6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses pelayanan perizinan.

Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Makassar, Sulawesi-selatan telah diberi kewenangan untuk melaksanakan pelayanan administrasi perizinan sesuai dengan peraturan kota Makassar Nomor 20 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Pemberian Izin pada Pemerintahan Kota Makassar.

Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di kota Makassar yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Pembentukan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar sebagai wujud nyata komitmen kota Makassar dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan pelayanan secara terpadu sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan. Salah satu bentuk pelayanan umum kepada masyarakat itu adalah pelayanan prima di bidang perizinan, yang dimaksud pelayanan perizinan yang prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang memenuhi

prinsip pelayanan yang jelas, sederhana, pasti, aman, efektif, efisien, transparan, akuntabel, partisipatif, ekonomis, adil, dan merata.

Namun kenyataannya, berdasarkan informasi yang didapat melalui media internet (Makassar, Tribun News) yang dikutip oleh Yayasan Inovasi Pemerintah Daerah (YPID), menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar dinilai belum maksimal, pasalnya, pelayanan satu pintu yang dijanjikan hingga kini belum sepenuhnya terwujud. Ada sejumlah pelayanan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar justru diselesaikan di luar KPPT. Dalam pengurusan perizinan belum sepenuhnya satu pintu karena masih harus keluar ke unit kerja lain yang terkait. Itu berarti, pelayanan secara terpadu pada satu atap sebagaimana yang dipersyaratkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum sepenuhnya berjalan yang dinilai belum efektif/maksimal dalam memberikan pelayanan.

Dan salah satu pelayanan di badan perizinan terpadu dan penanaman modal kota Makassar yang belum efektif adalah pelayanan SIUP yang dinilai masih berbelit-belit, dan lamanya proses mengurus membuat tidak nyaman para pengusaha-pengusaha untuk mengurus SIUP karena adanya beberapa kesulitan yang dialaminya saat proses pengurusan siup tersebut dan membuat para pengusaha sedikit kecewa dengan pelayanan tersebut. (<http://www.ypid.or.id/main/readnews/12147>).

Menurut informasi yang penulis dapat pada tiga tahun terakhir melalui BPTPM itu sendiri dan beberapa pengusaha yang sudah mengurus SIUP pada saat itu, ditemukannya beberapa kendala dalam hal pengurusan SIUP baik dari segi prosedur yang dilakukan permohonan maupun dari pihak birokrasinya sendiri yang turut serta melayani penerbitan SIUP. Proses yang berbelit-belit, waktu yang lama

dan biaya yang tidak sedikit membuat para pemohon mengeluh dalam proses mengurus SIUP, itu dikarenakan karena pola pelayanan yang digunakan belum memakai pola pelayanan PTSP pada saat itu, sehingga pemohon harus membawanya lagi ke Disperindag (Dinas Perindustrian dan Perdagangan) untuk ditindak lanjutnya pengurusan SIUP dan setelah itu pemohon kembali ke BPTPM untuk Penerbitan SIUP. Hal ini membuat pemohon dalam pengurusan SIUP menjadi kerepotan karena terlalu banyaknya birokrasi yang harus dilalui dan akhirnya timbullah keluhan-keluhan masyarakat yang tentunya membawa dampak negatife bagi BPTPM yang harus menghadapi keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanannya. (wawancara dan pengambilan data: 3/12/14).

Atas dasar itulah penulis tertarik mengangkat masalah ini ke dalam sebuah judul "Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar (BPTPM)".

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan dasar penelitian pengamatan dan pengkajian (survey). Metode-metode yang digunakan dalam penyelesaian penelitian dituliskan di bagian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengertian Pelayanan Publik Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (deed), suatu kinerja (Performance) atau suatu Usaha (effort). Jadi menunjukkan secara inheren yang pent-

ingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif didalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella, 1997:18).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dioperasionalkan melalui 4 indikator adalah tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian (IKM), berupa masukan, proses, keluaran, hasil/manfaat pelayanan dasar.

Indikator tersebut dijabarkan dalam empat dimensi, yaitu sebagai berikut: 1) Dimensi waktu; 2) Dimensi biaya; 3) Dimensi moral; 4) Dimensi kualitas, yang terdiri atas: a) Bukti langsung (tangibles); b) Keandalan (realibility); c) Daya tanggap (responsiveness); d) Jaminan (assurance); e) Empati.

Izin dalam arti sempit adalah izin yang pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau menghalangi keadaan yang buruk; dispensasi adalah pengecualian atas larangan sebagai aturan umum, yang berhubungan erat dengan keadaan-keadaan khusus peristiwa; konsensi adalah izin yang berkaitan dengan usaha yang diperuntungkan untuk kepentingan umum (Philipus M. Hadjon, 1993 : 2-3).

Izin adalah persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah, dalam keadaan tertentu yang menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan dalam undang-undang. Dengan pemberian izin, maka pemerintah memberikan dan memperbolehkan kepada se-sorang atau badan yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu. Dalam izin terdapat beberapa unsur yaitu Instrument yuridis, peraturan perundangundangan, organisasi pemerintah peristiwa konkrit, prosedur dan persyaratan tertentu.

Pada umumnya izin terdiri dari larangan, persetujuan yang merupakan dasar pengecualian dan ketentuan-ketentuan lain yang berhubungan dengan izin. Larangan dan wewenang suatu organisasi pemerintah untuk menyimpang dari larangan tersebut, untuk itu dalam pemberian izin harus ditetapkan dengan suatu peraturan perundang-undangan. Fungsi izin adalah sebagai instrument yuridis yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi warga agar mau mengikuti cara yang diajarkannya guna mencapai suatu tujuan konkret. (Hadjon, 1993 : 5).

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan SIUP dapat diukur dari tercapainya sasaran dan tujuan yang ditetapkan sebelumnya sesuai dengan Konsep Pelayanan Prima dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang dapat dioperasoinalkan melalui indikator: a) Dimensi Waktu, dengan subsub indikator meliputi kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikandalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; b) Dimensi Biaya, dengan subsub indikator meliputi Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; c) Dimensi Moral, dengan subsub indikator meliputi Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, Ke-

mampuan / Keandalan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, Keadilan petugas memberikan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani, Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; d) Dimensi kualitas, dengan sub-sub indikator meliputi Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, Informasi pelayanan, yaitu tersedianya informasi pelayanan berupa papan informasi dan prasarana lain yang menunjang, agar penerima pelayanan lebih mengerti dan memahami tentang prosedur dan tata cara pelayanan yang akan ditempuh untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diberikan, Sarana pelayanan, yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lainnya yang membantu melakukan dan menyelesaikan serta memperlancar proses pelayanan, seperti gedung hingga alat tulis kantor lainnya, Kenyamanan pelayanan, yaitu terciptanya kondisi pelayanan yang rapi, bersih dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Keadan Pemerintahan dalam Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar.

Pemerintah kota Makassar membentuk badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal kota Makassar berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Tahun

2013 Nomor 7) dan Peraturan Walikota Makassar Nomor 6 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Jabatan Struktural pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi urusan daerah secara terpadu satu pintu serta melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang penanaman modal daerah. sebelum menjadi Badan Perizinan Terpadu dan penanaman modal kota Makassar, pada tahun 2001 menjadi pelayanan satu atap, lalu tahun 2002 menjadi kantor pelayanan perizinan (KPP), dan tahun 2005 menjadi Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP) Makassar melalui Perda No 13 tahun 2005, dan setelah itu mejadi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar pada tahun 2013 dan menyelenggarakan PTSP mulai tgl 2/Mei/2014 di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar.

Tujuan dan Manfaat BPTPM Bagi Pemda dan Pelaku Usaha, tujuan didirikannya Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar ini untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat izin usaha karena tempatnya yang sangat terjangkau yakni berada ditengah ibu kota Makassar. Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar (BPTPM) adalah sebuah Badan yang secara spesifik bekerja untuk melayani permohonan berbagai dokumen, baik perizinan, sertifikat, dan formalitas lainnya. Lembaga ini merupakan ujung tombak pelayanan perizinan. Untuk mendapatkan pelayanan perizinan, masyarakat tidak perlu lagi datang ke berbagai instansi pemerintah (Dinas), tetapi cukup ke BPTPM. Di BPTPM ini pula idealnya masyarakat akan menerima perizinan yang diperlukan. BPTPM Kota Makassar ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, dunia Usaha dan Pemerintah, antara lain: Manfaat Untuk Pemda antara lain 1) Mengurangi beban kerja

birokrasi, 2) Dapat meningkatkan investasi didaerah, 3) Meningkatkan pendapatan daerah, 4) Meningkatkan Citra Positif Pemda oleh karenanya, citra pemda akan semakin baik dimata masyarakat.

Manfaat bagi pelaku Usaha: Terhindar dari biaya ekonomi tinggi, masyarakat memperoleh segala haknya sebagai warga Negara.

Kewenangan dan Alur Pelayanan pada BPTPM. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang perizinan sesuai dengan intruksi Presiden Nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat maka pemerintah kota Makassar menerbitkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 20 tahun 2014 tentang "Tata Cara Pemberian izin pada Pemerintah Kota Makassar" dengan mekanisme pemberian izin melalui satu pintu pelayanan berawal dan berakhir pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Maka Kepala Badan Perizinan terpadu dan penanaman modal kota Makassar, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan meliputi tata cara dan tata tertib administrasi, ketersediaan dan kejelasan fungsi pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, kejelasan kelengkapan berkas, kepastian biaya, pemberian pelayanan informasi, dan penataan ruang kerja yang efektif dan efisien sesuai dengan mekanisme kerja. Dan semuanya itu telah tersedia dalam program PTSP di Pelayanan SIUP.

Salah satu pola pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah kota Makassar adalah pola pelayanan satu pintu dan pola tersebut telah diterapkan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. Berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 20 tahun 2014, sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya bahwa dalam proses lebih lanjut Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP) yang telah berubah menjadi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar (BPTPM) melalui Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tahun

2009 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar, dan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 13 Tahun 2005 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. Yang selanjutnya melalui Perda Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Perubahan kedua atas Perda Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar tahun 2013 Nomor 7 yang dimaksud BPTPM adalah sebagai instansi yang memberikan pelayanan publik disektor perizinan dan Penanaman Modal yang melaksanakan tugas pemberian pelayanan perizinan yang menjadi kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pentingnya iklim Perizinan dan investasi yang lebih kondusif. Dan juga merupakan unsur pendukung dalam melaksanakan tugas tertentu yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah Kota Makassar.

PTSP adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan. Dan pola pelayanan tersebut diterapkan dalam Pelayanan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. Tujuan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah untuk memudahkan pelayanan perizinan dan investasi di Kota Makassar. Dengan adanya PTSP ini maka masyarakat dimudahkan dalam pengurusan perizinan, karena semua bentuk perizinan hanya melewati satu pintu saja, Dan Inilah prinsip yang dianut Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 1 Angka 11 Menyatakan: Penyelenggaraan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Adalah Kegiatan Penyelenggaraan Perizinan Dan Non Perizinan Yang Proses Pengelolaannya Mulai Dari Tahap Permohonan Sampai Ke Tahap Terbitnya Dokumen Dilakukan Dalam Satu Tempat. kemudian disusul dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah. Dari Salah satu pelayanan yang ada di BPTPM tersebut, peneliti hanya lebih memfokuskan pembahasan pada pelayanan SIUP yang ada di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 5). SIUP bahwa yang dimaksud dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), adalah surat izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan hukum yang menjalankan usaha industri, perdagangan dan pertambangan, yang memiliki fungsi sebagai alat kontrol dan pembuktian terhadap kelayakan tempat usaha, baik dari segi social kemasyarakatan, lingkungan hidup, maupun kesesuaiannya dengan perencanaan tata ruang. Pelayanan SIUP ini dilaksanakan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar yang sebelumnya mempunyai nama Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan. Pemerintah daerah menerbitkan SIUP yang berlaku selama 3 tahun dengan ketentuannya bahwa SIUP diberikan untuk setiap usaha perdagangan atau industri yang menggunakan ruang atau tempat yang bersifat tetap sebab sifatnya wajib untuk dimiliki oleh setiap orang, kelompok, atau badan hukum yang melakukan kegiatan usaha industri, perdagangan dan pertambangan di daerah. Untuk setiap pengusaha yang telah memperoleh surat izin, harus melaksanakan kegiatan usahanya paling lambat 3 bulan sejak terbitnya izin usaha.

Surat Ijin Usaha Perdagangan atau SIUP sangat penting untuk para pelaku usaha. SIUP merupakan surat izin yang dibuat seorang pengusaha dalam hal ini pedagang agar bias menjalankan bisnisnya. Orang atau badan yang mempunyai usaha perdagangan harus memiliki SIUP (surat izin usaha perdagangan). Surat ini berfungsi sebagai bukti atau alat pengesahan dari usaha perdagangan yang dijalankan. SIUP dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah untuk Pelaku usaha perseorangan atau pelaku usaha yang telah berbadan hukum. Bukan hanya usaha besar yang membutuhkan surat izin usaha perdagangan ini melainkan juga untuk usaha kecil dan menengah.

Hal yang diharapkan dari sebuah peraturan dan perjanjian sebagaimana diharapkan sebagai wujud nyata moral seorang pelaksana pelayanan perizinan bagi masyarakat yang dijanjikan. Sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar mengenai Pemberian Izin Usaha Perdagangan beserta ketentuan dan tata cara pemberian Surat izin usaha dapat dilihat dari table 4.10.

Mengurus SIUP dibuat agar usaha yang anda lakukan sekarang mendapat pengesahan dan pengakuan dari pihak pemerintah. Pembuatan surat ini dilakukan untuk mencegah terjadinya masalah yang dapat mengganggu kelancaran usaha di kemudian hari. SIUP (surat izin usaha perdagangan) harus dimiliki oleh: 1) Objek yaitu seluruh jenis usaha perdagangan mulai dari usaha kecil, menengah sampai usaha besar; 2) Subyek yaitu setiap perorangan maupun perusahaan yang menjalankan usaha perdagangan baik usaha kecil, usaha menengah, atau usaha besar.

Fungsi Mengurus SIUP bagi pelaku usaha perdagangan, antara lain sebagai berikut: 1) Sebagai alat pengesahan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk memperlancar masa-lah perizinan tempat usaha Anda; 2) Dengan mempunyai SIUP (Surat izin usaha perda-

gangan), perdagangan ekspor impor akan lebih lancar; 3) SIUP adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam kegiatan lelang yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Tingkat Pencapaian Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SIUP pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar.

Kepuasan Pelayanan dalam Dimensi Waktu Sebagaimana yang telah ditetapkan dalam standar waktu pelayanan untuk pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar (BPTPM) untuk masing-masing perusahaan ditetapkan standar waktu selama 3 hari untuk proses penerbitan SIUP, dan ditetapkan juga standar waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan adalah  $\leq 30$  menit. Berikut beberapa pernyataan responden terhadap standar waktu.

Tabel (4.19) memperlihatkan pernyataan responden tentang lama waktu menunggu proses hingga penerbitan surat izin selesai adalah sebanyak 17 responden atau 56,67 % menunggu selama 3 hari dan sekaligus berada pada penilaian tertinggi. Sedangkan 0 (0%) responden memberi pernyataan "lebih dari 3 hari" berada pada pernyataan terendah. Selebihnya adalah 9 responden atau 30% menunggu selama 2 hari dan sebanyak 4 responden atau (13,33%) menunggu selama 1 hari. Rata-rata responden menunggu proses penerbitan perizinan antara 2 sampai 3 hari dengan jumlah skor 2,57. Hal ini sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu maksimal 3 hari, sehingga untuk lama waktu menunggu proses hingga penerbitan Surat izin dapat dikategorikan sedang/baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah seorang Kepala Bidang Perizinan, mengenai waktu menunggu proses hingga penerbitan SIUP, beliau mengemukakan bahwa: "kami telah memberikan standar waktu untuk penerbitan SIUP di BPTPM, yaitu sebanyak 3 hari dan bahkan sebisa kita terka-dang mengupayakan dalam kurun waktu 1



hari kerja saja penerbitan itu selesai. Dan hal ini juga sudah kami tetapkan di standar operasional pelayanan (SOP) BPTPM” (Wawancara tanggal 4 Desember 2014). Dan berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah seorang responden, mengemukakan bahwa : “untuk penerbitan SIUP yang saya ajukan dan daftarkan di BPTPM, penerbitannya itu selesai dalam kurun waktu 3 hari, dan pada saat selesainya penerbitan SIUP saya, petugas mengarahkan saya untuk mengambil suratnya di BPTPM”. (Wawancara 8 Desember 2014).

Berdasarkan hasil skor rata-rata yang diperoleh pada (tabel 4.23), dapat diketahui bahwa pernyataan responden mengenai kecepatan pelayanan sudah dinilai sangat baik yaitu berada pada interval 2,9. Angka ini berada pada rerata skor tinggi. Kecepatan pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Badan penyelenggara pelayanan. Responden yang menilai “sangat cepat” sebanyak 6 orang dengan presentase (20 %), sedangkan responden yang menilai “cepat” sebanyak 15 orang dengan presentase (50 %), kemudian yang menyatakan “kurang cepat” hanya sebanyak 9 (30%) orang responden. Selebihnya tak seorangpun yang menilai bahwa pemberian pelayanan di BPTPM tidak cepat, Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada salah seorang petugas administrasi bagian perizinan SIUP, “Hampir tidak ada hambatan yang ditemukan selama menyelesaikan perizinan SIUP setiap pemohon bahkan kami bisa selesaikan dalam waktu singkat tergantung dari keinginan pemohon dan selama kami bisa. “Apalagi dengan adanya peralatan kerja yang memadai, termasuk pemanfaatan computer dan peralatan lainnya. (Wawancara tanggal 5 Desember 2014).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah seorang responden yang beralasan tentang kecepatan pelayanan yang

dinilai cepat, mengemukakan bahwa : “kami sebagai pemohon mendapatkan pelayanan yang cepat dari petugas dan tidak harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, karena petugas selalu standby dan bertanggung jawab dalam melayani kami sebagai pemohon, apalagi sekarang sudah memakai sistem PTSP yang memudahkan kami dalam masalah waktu”. (Wawancara tanggal 8 Desember 2014) Kepuasan Pelayanan dalam Dimensi Biaya Standar biaya yang dikenakan untuk masing-masing perusahaan, disini cukup bervariasi khusus untuk pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) masingmasing perusahaan ditetapkan standar biaya sebesar Rp.25.000,00 untuk perusahaan kecil, Rp. 50.000,00 untuk perusahaan menengah dan untuk perusahaan besar telah ditetapkan sebesar Rp. 100.000,00. Berikut beberapa pernyataan responden dari segi biaya. Berdasarkan (Tabel 4.26) mengenai kewajiban pengenaan biaya pelayanan yang menunjukkan interval 3,43 (rerata skor dinilai sangat baik atau tinggi). Kewajiban pengenaan biaya pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit. Tabel diatas memperlihatkan penilaian tertinggi responden berada pada pernyataan “wajar” sebanyak 17 (56,67%) responden yng menilai bahwa pengenaan biaya pelayanan sudah wajar, selanjutnya pernyataan terendah berada pada pernyataan “kurang wajar” dan “tidak wajar” masingmasing 0 (0%) responden yang menilai kurang dan tidak wajar. Selebihnya 13 (43,33%) responden yang menilai sangat wajar, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dapat menerima besarnya biaya yang harus mereka keluarkan jika mengurus SIUP. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha BPTPM, beliau mengatakan bahwa: “Biaya yang kami berikan memang sangat wajar sesuai dengan aturan disini, dan setiap pemohon bisa lang-

sung melihat sendiri pada papan informasi disetiap loket, khusus untuk SIUP tidak perlu khawatir soal biaya tinggi, karena kami senantiasa mengedepankan kebutuhan dan kepuasan masyarakat.” (Wawancara tanggal 4 Desember 2014).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah seorang responden yang beralasan tentang kewajaran pengenaan biaya yang dinilai wajar sangat, mengemukakan bahwa: “saya sebagai pemohon merasa biaya yang dikenakan dari BPTPM itu sangat wajar dan terjangkau oleh masyarakat dan sesuai dengan pelayanan dan hasil yang kami dapat dari BPTPM itu sendiri dan tidak ada juga biaya tambahan untuk saya masyarakat pemohon”. (Wawancara tanggal 8 Desember 2014).

Kepuasan Pelayanan dalam Dimensi Moral, Dari (tabel 4.30) diketahui bahwa penilaian responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan berada pada interval 2,93 yang berarti sangat baik atau rerata skor tinggi. Kedisiplinan petugas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Pernyataan tertinggi responden berada pada “Disiplin” sebanyak 18 (60%) responden dan penilaian terendah berada pada pernyataan “tidak Disiplin” atau sebanyak 2 (6,67%) responden. Selebihnya sebanyak 6 (20%) responden menilainya “sangat disiplin” dan sebanyak 4 (13,33%) responden menilainya “kurang disiplin”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kepala BPTPM Kota Makassar, beliau mengatakan bahwa: “Saya selaku pimpinan senantiasa menghimbau kepada seluruh bawahan untuk selalu konsisten terhadap waktu kerja, tidak main-main atau membuang waktu, serta menghormati setiap masyarakat yang datang (tidak diskriminatif). Untuk itu koordinasi dari masing-masing kepala bidang perizinan sangat saya butuhkan demi kelancaran pemberian pelayanan

kepada masyarakat”. (Wawancara tanggal 4 Desember 2014). Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah seorang responden yang beralasan tentang kedisiplinan petugas pelayanan yang dinilai Disiplin, mengemukakan bahwa: “Petugas di BPTPM selalu ada saat dibutuhkan dan melayani kami sesuai dengan urutan kedatangan kami sebagai pemohon serta petugas disana pun taat pada aturan yang berlaku, sehingga saya menilai petugas disana disiplin dalam menjalankan tugasnya dan melayani kami sebagai pemohon” (Wawancara tanggal 9 Desember 2014).

Kepuasan Pelayanan dalam Dimensi Kualitas Berdasarkan (tabel 4.43), memperlihatkan bahwa penilaian responden mengenai prosedur pelayanan berada pada interval 3,27 dengan rerata skor (tinggi) sehingga dapat dinilai sangat baik. Prosedur pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan tahapan (prosedur) pelayanan yang diberikan kepada pemohon dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Penilaian tertinggi sebanyak 16 responden atau (53,33%) menilai bahwa prosedur pelayanan “mudah” dan pernyataan terendah berada pada pernyataan “tidak mudah” sebanyak 0 (0%) responden. Selebihnya sebanyak 11 responden atau (36,67%) menilai “sangat mudah” dan hanya 3 responden atau (10%) yang menyatakan “kurang mudah”. Hal ini sejalan dengan pernyataan salah seorang Sub.bagian umum dan kepegawaian di BPTPM Kota Makassar. “Sebelum diberlakukan PTSP di BPTPM ini prosedur pelayanan perizinan masih berbelit-belit dan prosesnya cukup lama, ini dikarenakan pemohon harus ke Disperindag dulu, baru setelah itu kembali lagi ke BPTPM, hal itu tentunya memakan waktu yang cukup lama, biaya, tenaga yang tidak sedikit dalam pengurusan SIUP itu sendiri, tapi setelah diberlakukannya PTSP di tahun ini, maka prosedur pelayanan SIUP sudah tidak berbelit-belit lagi, mudah, cepat dalam pelayanannya, dikarenakan, mulai dari permo-

honan hingga penerbitan SIUP itu sendiri dilakukan di dalam satu tempat saja, yaitu BPTPM Kota Makassar. (Wawancara tanggal 4 Desember 2014).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah seorang responden yang beralasan tentang prosedur pelayanan yang dinilai mudah, mengemukakan bahwa : “Selama proses pelayanan yang dimulai dari permohonan sampai penerbitan, menurut saya prosedurnya mudah karena cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami oleh kami pemohon, apalagi sekarang dengan pola pelayanan PTSP itu memudahkan dan menyederhanakan prosedur pelayanan yang kami dapatkan di BPTPM”. (Wawancara tanggal 10 Desember 2014).

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SIUP pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah di daerah manapun pasti menemukan banyak masalah dan hambatan, tak terkecuali petugas yang bertugas pada BPTPM Kota Makassar. Namun, ada beberapa hal yang mempengaruhi sehingga penyelenggaraan pelayanan perizinan pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar dapat berjalan dengan sangat baik, antara lain sebagai berikut: 1) Berorientasi Kepada Kebutuhan dan Kepuasan Masyarakat Pemohon; 2) Satu Tempat; 3) Transparan dan Informatif; 4) Efisien; 5) Tanggung jawab Petugas Pelayanan; 6) Sarana pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Penutup berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau Kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan SIUP merupakan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan, guna memenuhi segala hal yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hal ini sudah mampu dicapai oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar melalui metode sistem satu Pintu (PTSP), yang diukur melalui 4 Indikator/dimensi dan 14 unsur pelayanan yang terkandung didalamnya yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitasnya, diperoleh pencapaian IKM rata-rata 3,16 yang berarti baik. Adapun rincian pencapaian hasil tersebut adalah sebagai berikut: a) Indeks kepuasan masyarakat dalam dimensi waktu yang sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat pencapaian skor, yakni kepastian jadwal pelayanan (2,9) dan kecepatan pelayanan (2,9). Sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas tidak mengulur ulur waktu dalam bekerja sehingga perizinan dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditentukan; b) Pengenaan biaya / tarif yang diberlakukan cukup ekonomis, yaitu dengan pencapaian skor (3,43) untuk kewajaran biaya pelayanan dan (3,47) untuk kepastian biaya pelayanan. Hal ini juga didukung oleh diberlakukannya perda Kota Makassar Nomor 5 tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 5. Yang menetapkan retribusi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). sebagian besar responden menyatakan bahwa penetapan retribusi tersebut cukup sesuai dengan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; c) Secara umum, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, keadilan, serta kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik atau tinggi, yaitu dengan pencapaian skor rata-rata (3,22); d) Mengenai kualitas pelayanan juga sudah sangat baik. Hal ini di-

tunjukan dengan pencapaian skor yang sangat baik atau tinggi, yaitu prosedur pelayanan (3,27), persyaratan pelayanan (2,97), informasi pelayanan (3,33), sarana pelayanan (3,17), dan kenyamanan pelayanan (3,67). Skor rata-rata yang dicapai dalam dimensi kualitas adalah 3,29.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada BPTPM Kota Makassar antara lain adalah berorientasi kepada kebutuhan dan berusaha memberikan kepuasan kepada masyarakat pemohon, satu tempat sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinannya, petugas yang transparan dan informatif, efisien, adanya faktor kesadaran akan tanggung jawab yang mana sebagian besar petugas pelayanan sudah memahami akan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat, serta kelengkapan sarana pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, Atep Adya, 2003, Dasar- Dasar Pelayanan Prima, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Boediono B. 2003. Pelayanan Prima. Yayasan Kawula Muda, Jakarta
- Elhaitammy, 1990, Penyelenggaraan pelayanan publik dan pelayanan prima (serviceexcellent), Bandung :Arfian.
- Gie, The Liang, 1987, Pelayanan publik dan Teori Efektifitas. Jakarta: Gunung Agung.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI, 2001, Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia; Buku I Prinsip- Prinsip Penyelenggaraan Negara, Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara, 2003, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Deputi Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan, Jakarta.
- Martani dan Lubis, 1997. Teori-Teori Organisasi. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Moenir, A. S., Haji. 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Cet ke-7. Jakarta: Bumi Aksara.
- Plimirma. 2007. Strategi Pelayanan Prima. Jakarta: LAN RI.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsi, 2005, Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal, Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang,1986. Filsafat Administrasi, Gunung Agung, Jakarta.
- Siagian, Sondang, P, 2000, Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya, Bumi Aksara, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- Intruksi Presiden Nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat.